

Số: 1027/QĐ-UBND

Đà Lạt, ngày 04 tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 677/QĐ-UBND ngày 01/3/2021 của UBND thành phố Đà Lạt về việc công nhận kết quả nghiệm thu và chuyển giao, ứng dụng đối với nhiệm vụ khoa học và công nghệ giữ gìn và phát huy phong cách người Đà Lạt “Hiền hòa, Thanh lịch, Mến khách”;


Căn cứ Quyết định số 1186/QĐ-UBND ngày 06/4/2021 của UBND thành phố Đà Lạt về việc thành lập Ban Chỉ đạo giữ gìn và phát huy phong cách người Đà Lạt “Hiền hòa, Thanh lịch, Mến khách”;

Xét đề nghị của Phòng Văn hóa và Thông tin,


QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND thành phố, Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể, UBND các phường, xã và các tổ chức, cá nhân đang làm việc, sinh sống, công tác, học tập trên địa bàn thành phố Đà Lạt căn cứ Quyết định thi hành./. 

Nơi nhận:

- TT TU, HĐND tỉnh;
- UBND tỉnh;
- UBND TP; UBMTTQVN tỉnh;
- Sở VH-TDL;
- TT. Thành ủy, TT. HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VX, Phòng VHTT. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Tôn Thiện San

QUY TẮC ỨNG XỬ VĂN HÓA NGƯỜI ĐÀ LẠT

(Kèm theo Quyết định số 10.27 QĐ/UBND ngày 04 /4 /2022 của UBND TP Đà Lạt)

**CHƯƠNG I
PHẠM VI, MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy tắc ứng xử văn hóa của người Đà Lạt (gọi tắt là Quy tắc) quy định những chuẩn mực ứng xử, những hành vi nhằm giữ gìn và phát huy phong cách người Đà Lạt “Hiền hòa, Thanh lịch, Mến khách”; quy định cách ứng xử của người dân Đà Lạt và các tổ chức, cá nhân đang công tác, học tập, làm việc, tham quan, nghỉ dưỡng trên địa bàn thành phố Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng.

Điều 2. Mục đích

1. Góp phần giữ gìn phong cách hiền hòa, thanh lịch và mến khách theo chuẩn mực trong ứng xử của tổ chức và cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Lạt.

2. Phát huy những giá trị truyền thống tốt đẹp của người Đà Lạt; góp phần xây dựng thành phố Đà Lạt văn minh, hiện đại, hội nhập và phát triển. Xây dựng thành phố Đà Lạt trở thành “thành phố đáng sống”.

Điều 3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Áp dụng trong cách ứng xử trên địa bàn thành phố Đà Lạt.

2. Đối tượng áp dụng là các tổ chức và cá nhân đang sinh sống, học tập, làm việc hoặc tham quan, nghỉ dưỡng trên địa bàn thành phố Đà Lạt.

**CHƯƠNG II
QUY TẮC ỨNG XỬ****Điều 4. Quy tắc ứng xử chung**

1. Tuân thủ các quy định của pháp luật nói chung và quy định của địa phương nói riêng;

2. Ứng xử hiền hòa, thanh lịch và mến khách;

3. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp với đặc trưng văn hóa, khí hậu của Đà Lạt;

4. Hỗ trợ, giúp đỡ người dân và du khách khi gặp khó khăn;

5. Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa, tôn giáo, giới tính trên cơ sở pháp luật và đạo đức xã hội;

6. Yêu thương, giúp đỡ và ưu tiên người lớn tuổi, người tàn tật, trẻ em, phụ nữ mang thai khi tham gia các quan hệ xã hội;

7. Tôn trọng thiên nhiên và bảo vệ, giữ gìn môi trường, cảnh quan thành phố.

Điều 5. Quy tắc ứng xử đối với cán bộ, công chức, viên chức

1. Tự giác chấp hành pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống; xây dựng và duy trì nét đẹp văn hóa công sở;

2. Thái độ tiếp công dân chuyên nghiệp, niềm nở, trọng thị, ân cần;
3. Không phân biệt đối xử thành phần xã hội, tín ngưỡng, tôn giáo dưới mọi hình thức;
4. Chân thành nhận lỗi, nhận khuyết điểm và tự phê bình khi để xảy ra sai sót trong thực hiện nhiệm vụ.

Điều 6. Quy tắc ứng xử đối với học sinh, sinh viên

1. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy trong trường học và văn hóa học đường; hiếu thảo với ông, bà, cha, mẹ và mọi người trong gia đình;
2. Lịch sự và tôn trọng quan điểm, phong cách của người khác trong học tập, rèn luyện và sinh hoạt đời thường;
3. Sẵn sàng xin lỗi khi làm phiền hoặc có lỗi với người khác và cảm ơn khi được giúp đỡ, phục vụ;
4. Khiêm tốn lắng nghe và có những góp ý mang tính xây dựng, giữ gìn đoàn kết; Biết chào hỏi những người lớn tuổi hơn mình;
5. Ân cần giúp đỡ, chia sẻ chân tình;
6. Tham gia bảo vệ cảnh quan và môi trường thiên nhiên;

Điều 7. Quy tắc ứng xử đối với người bán hàng

1. Chào hỏi, tươi cười khi khách đến mua hàng.
2. Thể hiện sự chuyên nghiệp, thái độ ân cần, niềm nở, chu đáo; trang phục phù hợp.
3. Khi giao tiếp với khách hàng (trực tiếp, gián tiếp) phải thể hiện sự “Thanh lịch, Hiền hòa, Mềm khách”;
4. Niêm yết giá cả hàng hóa và dịch vụ công khai, rõ ràng;
5. Kinh doanh hàng hóa đảm bảo chất lượng; khuyến khích bán, sử dụng các sản phẩm đặc trưng của Đà Lạt;
6. Không chèo kéo gây mất trật tự, ảnh hưởng đến khách hàng, thương hiệu và uy tín của địa phương;
7. Cầu thị lắng nghe góp ý từ khách hàng;
8. Nhẹ nhàng giải quyết các tình huống phát sinh;
9. Sẵn sàng giúp đỡ khách hàng khi xảy ra sự cố và chịu trách nhiệm đối với sản phẩm của mình;
10. Cạnh tranh lành mạnh trong kinh doanh;
11. Không phân biệt, đối xử giữa người địa phương và khách du lịch;
12. Sử dụng bao bì, túi đựng thân thiện với môi trường.

Điều 8: Quy tắc ứng xử đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú

1. Khi giao tiếp hoặc liên hệ với khách hàng qua điện thoại và dịch vụ mạng xã hội phải thể hiện sự “Hiền hòa, Thanh lịch, Mềm khách”.

2. Thể hiện sự chuyên nghiệp và thái độ ân cần, niềm nở, chu đáo
3. Cầu thị lắng nghe góp ý từ khách hàng;
4. Bình tĩnh để giải quyết các tình huống phát sinh;
5. Không tự ý nâng giá sử dụng dịch vụ khi chưa được phép;
6. Không phục vụ những dịch vụ vi phạm pháp luật.

Điều 9. Quy tắc ứng xử đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ nhà hàng, ăn uống

1. Khi giao tiếp với khách hàng phải thể hiện sự “thanh lịch, hiền hòa và mềm khách”;

2. Phục vụ khách hàng chu đáo, chuyên nghiệp;
3. Tuân thủ quy trình vệ sinh an toàn thực phẩm trong bảo quản, chế biến thức ăn, đồ uống;
4. Niêm yết thực đơn và giá công khai;
5. Sẵn sàng giúp đỡ khách khi xảy ra sự cố bất thường;
6. Ưu tiên sử dụng nguyên liệu, đặc sản của địa phương, thân thiện với môi trường;
7. Có trách nhiệm với môi trường và xã hội; không sử dụng các loài động, thực vật hoang dã trong danh mục cấm để chế biến món ăn;
8. Không sử dụng đồ ăn, thức uống không có nguồn gốc, xuất xứ;
9. Không chửi bới, lăng mạ và phân biệt đối xử đối với khách hàng.

Điều 10: Quy tắc ứng xử đối với các cơ sở kinh doanh khác

1. Khi giao tiếp với khách hàng phải thể hiện sự “thanh lịch, hiền hòa và mềm khách”;

2. Dịch vụ trong các điểm du lịch, khu du lịch phải đảm bảo vệ sinh;
3. Cung cấp các dịch vụ phải đảm bảo văn minh, an toàn với du khách;
4. Khuyến khích cung cấp những sản phẩm đặc trưng của Đà Lạt gắn với thương hiệu “Đà Lạt kết tinh kỳ diệu từ đất lành”;
5. Cạnh tranh lành mạnh trong kinh doanh, giữ uy tín đối với khách hàng;
6. Không phân biệt đối xử đối với khách du lịch;
7. Không tranh giành, lôi kéo, nói xấu dịch vụ của người khác;
8. Không nói thách, không chèo kéo và ép giá du khách;
9. Không để hiện tượng ăn xin đeo bám du khách.

Điều 11. Quy tắc ứng xử đối với cộng đồng dân cư

1. Nói lời hay, cử chỉ đẹp;
2. Nhiệt tình giúp đỡ mọi người;
3. Xếp hàng theo thứ tự, biết nhường nhịn cho người yếu thế nơi công cộng;
4. Sử dụng trang phục lịch sự, phù hợp;
5. Giữ gìn, làm đẹp cảnh quan, bảo vệ môi trường;
6. Phát huy phong tục tập quán, bản sắc văn hóa truyền thống của địa phương;
7. Luôn giữ thái độ nhã nhặn, lịch sự.

Điều 12. Quy tắc ứng xử đối với các hộ gia đình

1. Gương mẫu thực hiện tốt nghĩa vụ công dân nơi cư trú;
2. Tôn trọng, bình đẳng, yêu thương chia sẻ trong gia đình; hòa nhã, thân thiện với láng giềng và du khách;
3. Sẻ chia, giúp đỡ các hoàn cảnh gặp khó khăn, hoạn nạn;
4. Tôn trọng, chỉ dẫn, giúp đỡ khi du khách có yêu cầu chính đáng;
5. Thực hiện tốt phong trào “Ông bà, cha mẹ mẫu mực - con cháu thảo hiền”.

Điều 13. Quy tắc ứng xử đối với khách du lịch

1. Về bảo vệ môi trường:

- a. Bảo vệ môi trường và cảnh quan, giữ gìn vệ sinh khi đi du lịch;
- b. Không hút thuốc lá; không xả rác, khắc nhỏ làm mất mỹ quan nơi công cộng;
- c. Không hái hoa, bẻ cành, dẫm đạp lên hoa;
- d. Không sử dụng các loại động vật, thực vật hoang dã đã bị cấm;
- e. Không đun nấu, đốt lửa trên vỉa hè, lòng đường, bãi cỏ, khu rừng và những nơi bị cấm;
- g. Khuyến khích ủng hộ các sản phẩm và đồ lưu niệm mang đặc trưng Đà Lạt.

2. Về ứng xử:

- a. Có ứng xử văn minh, thân thiện, lành mạnh;
- b. Tuân thủ bảng nội quy và sự chỉ dẫn tại các khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch;
- c. Trang phục lịch sự phù hợp với từng nơi quy định;
- d. Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa dân tộc và địa phương;
- e. Nhắc nhở những người cùng đi và những người khác khi có hành vi vi phạm;
- g. Không văng tục, chửi bậy nơi công cộng;
- h. Không chen lấn, tranh giành khi sử dụng dịch vụ.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

1. Phòng Văn hóa và Thông tin:

- Là cơ quan Thường trực có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch; tổng hợp, đề xuất khen thưởng đối với các tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử và định kỳ 6 tháng, hàng năm tổng hợp báo cáo UBND thành phố kết quả triển khai thực hiện kế hoạch.

- Chủ trì thực hiện nội dung tuyên truyền cổ động trực quan, biên tập và phát hành tập gấp Quy tắc ứng xử gửi tới các cơ quan công sở, đơn vị, cơ sở kinh doanh trên địa bàn thành phố.

- Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch và các đơn vị có liên quan phổ biến tuyên truyền Quy tắc ứng xử đến các cơ sở kinh doanh du lịch, cơ sở lưu trú, nhà hàng... từng bước hình thành thói quen, hành vi ứng xử văn minh, thái độ lịch sự, thân thiện của đội ngũ quản lý và nhân viên các đơn vị hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch.

2. Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Chủ trì thực hiện tuyên truyền nâng cao nhận thức về thực hiện Quy tắc ứng xử trong trường học; nghiên cứu, lồng ghép các nội dung Quy tắc ứng xử để tuyên truyền cho các em học sinh, sinh viên đang sinh sống, học tập trên địa bàn thành phố thông qua các buổi học ngoại khóa, giáo dục công dân...

3. Phòng Nội vụ:

Chủ trì thực hiện tuyên truyền, phổ biến và yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn thành phố nghiêm túc triển khai thực hiện Quy tắc ứng xử. Lồng ghép kiểm tra việc thực hiện Quy tắc ứng xử tại công sở với kiểm tra công vụ tại các cơ quan, đơn vị hàng năm.

4. Phòng Kinh tế:

Chủ trì triển khai tuyên truyền Quy tắc ứng xử văn hóa Người Đà Lạt “Hiền hòa, Thanh lịch, Mến khách” đến các cơ sở kinh doanh dịch vụ thương mại (hàng đặc sản, trung tâm thương mại, chợ,...), lồng ghép tuyên truyền nội dung Quy tắc ứng xử vào các đợt kiểm tra chuyên ngành và liên ngành.

5. Phòng Quản lý đô thị:

Chủ trì triển khai công tác tuyên truyền Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt đến các đơn vị kinh doanh, vận tải (*hiệp hội taxi, đơn vị vận chuyển...*) trên địa bàn thành phố nhằm tăng cường tuyên truyền Quy tắc ứng xử đến đối tượng khách du lịch góp phần bảo vệ tài nguyên du lịch và môi trường du lịch, có ứng xử văn minh, thân thiện, lành mạnh khi đến tham quan, nghỉ dưỡng tại thành phố Đà Lạt.

6. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao thành phố:

- Xây dựng chuyên trang, chuyên mục tuyên truyền, tuyên dương những mô hình hay hoạt động hiệu quả, nêu gương những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc triển khai thực hiện Quy, phê bình những cá nhân có thái độ, hành vi ứng xử trái với Quy góp phần giữ gìn và phát huy phong cách người Đà Lạt “Hiền hòa, Thanh lịch, Mến khách”.

- Hàng ngày đưa nội dung Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt phát sóng ở khung giờ vàng; xây dựng các clip, chuyên mục giá trị sống, văn hóa ứng xử bằng hình ảnh trên Đài Truyền thanh - Truyền hình thành phố.

- Lồng ghép tuyên truyền Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt vào các hoạt động, sự kiện văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao trên địa bàn.

7. Đề nghị Ban Quản lý Chợ Đà Lạt Center, Ban quản lý Chợ Đà Lạt:

Thực hiện tuyên truyền Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt tới toàn thể các hộ tiểu thương kinh doanh, buôn bán tại các chợ Đà Lạt, Đà Lạt Center; vận động thực hiện tốt nề nếp văn hóa, văn minh trong hoạt động kinh doanh, thực hiện đăng ký giá, niêm yết giá, bán đúng giá sản phẩm, dịch vụ, cạnh tranh lành mạnh, đảm bảo chất lượng hàng hóa, không chèo kéo, trung thực, hòa nhã, lịch sự... với khách hàng.

8. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức trực thuộc:

Tổ chức vận động, tuyên truyền, khuyến khích, kiểm tra, giám sát đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện tốt Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt. Hàng năm có đánh giá việc thực hiện Quy này trong quá trình phát động Nhân dân hưởng ứng tham gia.

9. Đề nghị Ban Tuyên giáo Thành ủy:

Chủ trì triển khai, hướng dẫn đưa nội dung Quy tắc ứng xử văn hóa người Đà Lạt vào sinh hoạt chi bộ; triển khai công tác tuyên truyền nội dung Quy tắc đến các tổ chức cơ sở Đảng trực thuộc với hình thức phù hợp. Lồng ghép tuyên truyền nội dung Quy tắc vào các chương trình quán triệt Nghị quyết, các lớp bồi dưỡng...

10. Đề nghị Thành Đoàn Đà Lạt:

Chủ trì, phối hợp Phòng Giáo dục & Đào tạo và các trường học trên địa bàn thành phố triển khai các nội dung tuyên truyền, bồi dưỡng nâng cao năng lực, kiến thức về Quy tắc ứng xử đối với học sinh, sinh viên, cán bộ Đoàn, Hội, Đội, đoàn viên thanh niên, trẻ em và cộng đồng về nội dung Quy tắc ứng xử. Lồng ghép nội dung Quy tắc ứng xử vào việc tổ chức các hoạt động vui chơi, giải trí an toàn, lành mạnh cho thanh, thiếu nhi.

11. UBND các phường, xã:

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền Quy tắc ứng xử đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và các gia đình, dòng họ, cộng đồng dân cư, các tổ chức, cá nhân và du khách trên địa bàn biết, thực hiện nhằm tạo sự lan tỏa rộng rãi trong cộng đồng.

- Thường xuyên kiểm tra, chấn chỉnh đối với các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm Quy tắc ứng xử; kịp thời biểu dương, khen thưởng những sáng kiến, giải pháp trong việc thực hiện Quy tắc ứng xử.

12. Các tổ chức, cá nhân làm việc, sinh sống, công tác, học tập trên địa bàn thành phố Đà Lạt chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật và có trách nhiệm thực hiện Quy tắc ứng xử này.

Điều 15. Khen thưởng, kỷ luật

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt bộ Quy này sẽ được biểu dương, tôn vinh, khen thưởng theo quy định.

2. Các tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định tại bộ Quy này, tùy mức độ, sẽ bị nhắc nhở, phê bình công khai trên phương tiện thông tin đại chúng. Trường hợp vi phạm pháp luật sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Quy được phổ biến trong toàn thể Đảng bộ, Chính quyền, Mặt trận Tổ quốc, các phòng, ban, đơn vị, đoàn thể các cấp, các cơ quan thông tấn báo chí và Nhân dân trên địa bàn thành phố Đà Lạt. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vấn đề phát sinh, kịp thời phản ánh về UBND thành phố Đà Lạt (qua Phòng Văn hóa và Thông tin) để được xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.